

## ABSTRAK

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta  
Fakultas Ekonomi  
Jurusan Manajemen  
Konsentrasi Pemasaran  
Irfan Alriyadi  
141050200

### **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan (Survey pada Konsumen Goeboex Coffee di Depok Sleman Yogyakarta)**

Sekarang ini persaingan dunia usaha menjadi semakin ketat. Termasuk persaingan usaha dalam bidang Coffee Shop. Goeboex Coffee merupakan salah satu Coffee Shop perintis di daerah Sleman. Walaupun mendapat banyak pesaing dari bidang yang sama, namun Goeboex Coffee tetap mampu bertahan sebagai *Market Leader*. Penelitian ini sendiri bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh Kualitas Pelayanan (X), Kepuasan Pelanggan (Z), terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) di Goeboex Coffee, dan mengambil hipotesis pertama pengaruh langsung kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dan hipotesis kedua pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pada pelanggan

Penelitian ini merupakan penelitian survey yang mana informasinya dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan mengambil sampel dari suatu populasi dengan populasi penelitian adalah sebagian pelanggan Goeboex Coffee di Sleman Yogyakarta. Teknik pengambilan sampelnya adalah *Purposive Sampling*, dengan kriteria intensitas kedatangan minimal 2 kali dalam 1 bulan. Sebanyak 100 kuesioner dibagikan kepada responden terpilih dan hasilnya digunakan sebagai analisis statistik. Pengukuran kualitas layanan menggunakan *SERVQUAL* yang terdiri dari lima dimensi: Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empaty (empati) dan Tangible (bukti fisik). Serta Kepuasan pelanggan dan Loyalitas pelanggan yang dirangkum berdasarkan teori yang dipakai dan dibuat dalam bentuk pertanyaan di dalam kuesioner.

Berdasarkan hasil Analisis Regresi sederhana untuk pengujian Hipotesis pertama, menyatakan bahwa Variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan yaitu sebesar 0,426 yang menjawab Hipotesis pertama. Dan berdasarkan Analisis Regresi berganda untuk menguji Hipotesis kedua menyatakan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung antara Variabel Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan sebesar 0,096 yang menjawab Hipotesis kedua

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.